

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE



LA PLAINE-SAINT-DENIS, LE 13 MARS 2020

## LUTTE CONTRE LA PROPAGATION DU COVID-19 : SNCF ADAPTE SON NIVEAU DE SERVICE

**En raison des différentes mesures nationales de lutte contre l'épidémie de COVID-19, à partir du lundi 16 mars 2020, 80% de la circulation des trains du quotidien et des trains longue distance seront assurés.**

Les crèches, les écoles, les collèges et les lycées, seront fermés à partir de ce lundi. La SNCF estime qu'environ 20% de ses salariés SNCF est concerné par la garde des enfants et ne pourra donc se rendre au travail.

À partir du lundi 16 mars, SNCF réduira donc à 80% du trafic normal, la circulation des trains du quotidien (TER, Transilien) et celle des trains de la longue distance (TGV, Ouigo, Intercités).

Tous les clients TGV, Intercités, Ouigo et des trains internationaux seront recontactés par SMS ou par email au moins trois jours avant le départ prévisionnel de leur train si celui-ci ne circule pas. Une solution alternative dans un autre train leur sera proposée sans frais. **100% des voyageurs grandes lignes pourront donc se déplacer.**

**Concernant les clients des trains Transilien et TER, ils pourront chaque jour à 17h au plus tard retrouver les horaires des trains du lendemain sur l'application l'Assistant SNCF et tous les autres canaux d'information SNCF.**

Conformément aux consignes nationales, SNCF recommande aux personnes âgées de plus de 70 ans, aux personnes souffrant de maladies chroniques ou de troubles respiratoires ainsi qu'aux personnes en situation de handicap d'annuler ou de reporter leurs voyages.

Les voyageurs qui possèdent un billet de TGV Inoui, Ouigo, Intercités et TER en correspondance pour voyager jusqu'au 30 avril inclus, et qui souhaitent échanger ou se faire rembourser pourront le faire sans frais ni surcoût, y compris s'ils possèdent des billets non échangeables/non remboursables.

Les demandes d'échange ou de remboursement sans frais peuvent se faire :

- jusqu'au départ de votre train TGV INOUI et Intercités
- jusqu'à 1h30 avant le départ de votre OUIGO

Pour les voyages prévus après le 30 avril 2020, les mesures d'échanges et de remboursement sans frais s'appliquent, jusqu'à 30 jours avant le départ, pour vos trajets en mai et juin, ainsi que sur vos voyages d'été ouverts à la réservation.

L'échange et/ou le remboursement peuvent s'effectuer sur l'ensemble des canaux de vente habituels (dont le site oui.sncf et les agences en ligne agréées SNCF).

Toutes ces mesures seront appliquées pour les jours, voire les semaines à venir, afin de préserver la santé des clients et des salariés de l'entreprise.

**La SNCF, est pleinement mobilisée pour accompagner, informer et être au plus près des voyageurs. Elle met tout en œuvre pour leur protection et celle de ses collaborateurs.**

## Face au coronavirus, il existe des gestes simples pour préserver votre santé et celle de votre entourage :



Se laver les mains très régulièrement



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Utiliser des mouchoirs à usage unique



Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades